

TRATAMIENTO DE HALLAZGOS

1. OBJETIVO

Establecer la autoridad, responsabilidades, metodología y criterios de aceptación para la generación, seguimiento y cierre de los hallazgos

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Coordinar de Calidad:

Es el responsable de controlar y hacer que este procedimiento se cumpla.

3.2 Encargado de Calidad:

Es el responsable de velar por el tratamiento de los hallazgos que se generen en Obra, el control y cierre de los mismos.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- RG-GID-13_Control de Hallazgos
- RG-GID-12_Detección de Hallazgo

5. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Acción correctiva (AC): Es aquella acción planificada y controlada que se ejecuta para evitar la repetición o reiteración de no conformidades reales ya ocurridas durante el desarrollo de una actividad.

No conformidad (NC): El no cumplimiento de algún requisito de cliente, reglamentarios y los propios de DVC.

Sugerencia de Mejora (SM): Es aquella que no presenta consecuencias graves para el sistema, sino más bien, son recomendaciones y comentarios que le dan mayor solidez.

Producto No Conforme (PNC): Es aquel producto final o intermedio, sea de origen externo o propio de DVC que no cumple con las características solicitadas. Debe ser identificado como tal.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

En el caso de detectar un hallazgo, se debe identificar su origen, el cual puede ser desde un proceso como Producto No Conforme, de una sugerencia de mejorar, por reclamo del mandante, de Auditoria (No Conformidad), de algún Requerimiento de Información (RDI) u otros. El trabajador que lo detecte deberá avisar de aquel hallazgo al **responsable del área** donde ocurrió, para que luego, en el caso de obras, se le informe al Encargado de Calidad u Oficina Técnica, o al Coordinador de Calidad, si fuese en oficina. Luego, validando el hallazgo como real, se debe registrar como una Detección de Hallazgo (RG-GID-12), sea digitalmente o escrito a mano, y la vez llevar su control mediante la planilla Control de Hallazgos (RG-GID-13) para hacer seguimiento a los plazos establecidos.

En caso de NO ser válido el hallazgo se le debe comunicar al usuario quien identificó dicha situación, justificando su respuesta.

6.1 Descripción: Se debe identificar el hallazgo, redactando una breve explicación de lo sucedido pero identificando claramente a lo que corresponde y su ubicación.

6.2 Acción Inmediata: Todo hallazgo debe ser resuelto de alguna manera inmediatamente, sin demora injustificada. Esta acción busca solamente resolver la desviación identificada. Ejemplo: Un pilar fuera de eje: demoler pilar y hacer en eje correspondiente.

6.3 Identificación de Recursos: Luego de resolver el hallazgo, se debe identificar, si aplica, el Costo de No Calidad (se encuentra una segunda pestaña en registro RG-GID-12), los costos asociados deben ir categorizados por

Mano de Obra, Equipos, Materiales u otros. En casos en que las responsabilidades sean identificadas y aceptadas por un tercero a la obra, él debe asumir ciertos costos como descuento a sus pagos.

6.4 Amerita Acción Correctiva: El responsable de Calidad, junto con firmar la Detección de Hallazgo, debe discriminar si amerita Acción Correctiva o no. Esta decisión debe ir orientada a la gravedad del hallazgo y los costos que conlleva que se vuelva a repetir.

Todo reclamo de Cliente debe ser tratado con Acción Correctiva.

6.5 Análisis de Causas: Para los casos que si amerite Acción correctiva, lo primero es identificar la causa del hallazgo. Existen variadas formas de identificar la causa raíz, se sugiere realizar por medio de un análisis de Los 5 Porqué?, es decir, preguntarse tantas veces porqué hasta ya no tener respuesta. Esta causa busca detectar el real motivo de la ocurrencia para así tomar acciones favorables.

6.6 Acción Correctiva: La Acción correctiva es distinta a la Acción inmediata, busca resolver la Causa del hallazgo y se preocupa que no vuelva a ocurrir. Puede ser más de una acción sucesiva que permita controlar en un futuro que no se repita y aporta mejora continua en los procesos. Se debe definir a un responsable de implementar la acción y un plazo, idealmente estos plazos no deben ser más allá de 3 semanas, pero dependerá de la naturaleza del hallazgo.

6.7 Evaluación de Eficacia y Cierre: Luego de implementada la acción correctiva, se debe evaluar si la acción tomada fue eficaz, es decir, no hubo reiteración del hallazgo y realmente se atacó la raíz del problema. En el registro identificar la fecha de Cierre y debe ser firmada por el Jefe del área, en el caso de Obras, la debe firmar el Administrador de Obra. Para hacer este seguimiento, en paralelo a cada Detección de hallazgo, se debe registrar cada una en la planilla Control de Hallazgos (RG-GID-13) e indicar las fechas para volver a revisar.

6.8 Observaciones: Registrar aquellas observaciones que puedan aportar valor a la acción tomada, alguna acción adicional que se haya tomado y no registró, etc. Todo aporte favorece la mejora continua y la difusión de buenas prácticas.

Periódicamente y junto con las Auditorías realizadas a Obras, el **Coordinador de Calidad** procede a efectuar una revisión del estado de las detecciones de hallazgos y la efectividad de éstas.

7. CONTROL DE REGISTROS

Nombre	Responsable	Tiempo retención	Medio/Recuperación	Lugar Almacenamiento	Disposición final
Control de Hallazgos (RG-GID-13)	Coordinador de Calidad	3 años	DIGITAL	Servidor\GI+D\1.-DVC\9.- Sistema de Gestión_Gi+D\9.2.-Gestión y Calidad\9.2.2.-Detección de Hallazgos	ELIMINAR
Detección de Hallazgo (RG-GID-12).	Coordinador de Calidad	3 años	DIGITAL / FISICO	Servidor\GI+D\1.-DVC\9.- Sistema de Gestión_Gi+D\9.2.-Gestión y Calidad\9.2.2.-Detección de Hallazgos	ELIMINAR

8. CONTROL DE CAMBIO

Versión	Fecha	Tipo revisión	Detalle de la modificación realizada
Rev01	22.05.13	Creación	-
Rev02	16.03.15	Modificación	Se modifica nombre a planilla RG-GID-13 y su manipulación.
Rev03	05.01.17	Modificación	Se agrega control centralizado por parte de Coordinador de Calidad.

Rev04	27.07.17	Modificación	Se modifica temporalidad y agrega medio para controlar las No Conformidades de Obras. Se elimina a responsable del Procedimiento, dejando solo a Coordinador de Calidad.
Rev05	02.11.17	Modificación	Se cambia de nombre procedimiento, y se definen las nuevas actividades a realizar en base a una Detección de Hallazgo. Se Incluye a Encargado de Calidad entre los Responsables.

9. ANEXOS

N/A